

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Технологія гостинності

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Туризмознавство
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 242 Туризм
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
туристичного, готельного та ресторанного
бізнесу

Протокол № 1 від 14.08.2020 ____ р.

| 1. Загальна інформація | |
|---|---|
| Назва дисципліни | ППН 07 Технологія гостинності Нормативна частина Цикл професійної підготовки |
| Рівень вищої освіти | Перший (бакалаврський) рівень |
| Викладач | Журавльова С.М., к.е.н., доцент кафедри ТГРБ |
| Контактна інформація викладача | 7698403, телефон викладача, 0974449515 E-mail викладача svetlanazuravleva71@gmail.com |
| Час і місце проведення навчальної дисципліни | згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/ |
| Обсяг дисципліни 3 семестр | Кількість годин - 150, кредитів - 5 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 14, лабораторні - 44, самостійна робота - 83, індивідуальні заняття - 9, вид контролю – залік |
| Обсяг дисципліни 4 семестр | Кількість годин - 90, кредитів - 3 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції – —, лабораторні - 32, самостійна робота - 53, індивідуальні заняття - 5, вид контролю – екзамен |
| Консультації | Згідно з графіком консультацій |
| 2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни | |
| <p align="center">Пререквізити навчальної дисципліни.</p> <p>Дисципліни: Організація анімаційних послуг Темі: Зародження і розвиток форм культурно-дозвільної діяльності. Соціально-культурна анімація як форма соціальної активності особи. Акторська майстерність. Дитяча анімація. Спортивна анімація. Вечірні шоу-програми. Організація анімаційних програм.</p> <p>Дисципліни: Туристичні ресурси України Темі: Туристичні ресурси України як навчальна дисципліна. Тенденції розвитку туризму. Класифікація туристичних ресурсів. Загальна характеристика туристичних ресурсів України. Структура природних ресурсів. Водні, ландшафтні та орографічні ресурси України. Структура культурноісторичних туристичних ресурсів. Рекреаційне районування України.</p> <p>Дисципліни: Історія розвитку світового туризму Темі: Історія розвитку туризму у світі. Становлення туризму як масового явища. Історія туризму в Україні від найдавніших часів до початку XX ст. Розвиток туризму в Україні в епоху СРСР. Розвиток туризму в незалежній Україні. Сучасний стан туристичної галузі.</p> | |
| <p align="center">Постреквізити навчальної дисципліни:</p> <p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Технологія гостинності» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Технологія готельної справи, - Організація екскурсійних послуг, - Основи музеєзнавства - Соціальний туризм - Організація транспортних подорожей - Світова культура та мистецтво - Туристські формальності - Спеціалізований туризм - Культурний сервіс і туризм | |

3. Характеристика навчальної дисципліни

Індустрія гостинності є однією зі складових туристської індустрії. Матеріальна база, яка призначена для розміщення туристів, одержує одне з перших місць при формуванні туристської інфраструктури.

Якість проживання й відповідна обслуговування рішуче впливає на рівень туристського сервісу. Також індустрія гостинності стає швидко зростаючим бізнесом, яка приносить значні грошові доходи, у тому числі валютні.

Загальні компетенції:

Здатність діяти соціально відповідально та свідомо до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у туристичній сфері.

Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел із використанням новітніх інформаційних технологій.

Спеціальні компетенції:

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Результати навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.

Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

формування у студентів цілісного уявлення про індустрію гостинності в цілому, а також освоєння основних принципів і методів організації інфраструктури сервісних підприємств, а також підготовка професіоналів в області готельно-ресторанної справи, від яких залежить забезпечення якості послуг в індустрії гостинності.

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні термінології, який пов'язан з особливостями організації роботи у сфері індустрії гостинності.

Пізнавальні – сформулювати уявлення про сучасний стан розвитку індустрії гостинності. Викласти основи теорії технологічних стандартів процесу обслуговування з врахуванням взаємодії функціональних служб підприємств індустрії гостинності. Виокремити роль специфіки діяльності підприємств сервісу в індустрії гостинності.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів здатністю до спілкування, аналізу, сприйняття інформації, постановки мети і вибору шляхів її досягнення; здатністю знаходити організаційно-управлінські рішення в нестандартних ситуаціях, готовністю нести за них відповідальність.

6. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Складова індустрії гостинності. Готельний та ресторанний бізнес.

Тема 1. Становлення та розвиток індустрії гостинності.

Вплив індустрії гостинності на туризм. Визначення та сутність ринку послуг гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Розвиток індустрії гостинності з часів Давнього Риму до сучасності. Приклад зарубіжного досвіду в індустрії гостинності. Сутність сучасної гостинності. Традиції гостинності.

Тема 2. Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів.

Етапи історичного розвитку готельної індустрії. Конкуренція в готельному бізнесі. Лідери сучасних готельних технологій. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Системи класифікації в світовій практиці. Готелі тривалого обслуговування туристів.

Тема 3. Управління службою харчування та напоїв.

Склад підрозділів служби харчування та напоїв. Посадові інструкції працівників служби харчування та напоїв. Організаційна структура обслуговування масових заходів. Посадові інструкції обслуговуючого персоналу. Ефективність готельних барів. Обслуговування в номерах.

Тема 4. Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів.

Особливості організації харчування в тавернах, трактирах, кав'ярнях. Ресторани Європи та Америки XX ст.: національна кухня, традиції обслуговування. Відкриття перших закусочних, елітарних ресторанів. Світовий ресторанний бізнес, тенденції його розвитку. Ресторани при готелях як засіб популяризації готельного закладу. Сучасний стан ресторанного бізнесу в Україні.

Змістовий модуль 2. Сучасні інформаційні та транспортні технології в гостинності.

Тема 5. Транспортне забезпечення туристів.

Розвиток транспорту, як складової частини інфраструктури гостинності. Класифікація транспортних засобів. Основні перевізники туристів до місць відпочинку. Розвиток сучасних транспортних систем.

Тема 6. Сучасні інформаційні технології в гостинності.

Сучасні системи бронювання в індустрії гостинності. Автоматизація готельного та ресторанного господарства. Інформаційні технології в сучасному управлінні готельного та ресторанного бізнесу.

Тема 7. Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності.

Франчайзинг в індустрії гостинності. 20 самих великих готельних ланцюгів. Система таймшер та готельні консорціуми. Світові готельні мережі в Україні. Переваги та недоліки готельних мереж.

Змістовий модуль 3. Індустрія розваг, як складова індустрії гостинності.

Тема 8. Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг.

Історія виникнення азартних ігор. Гральний бізнес і готельне господарство. Готелі, які спеціалізуються на азартних іграх. Готелі-казино, особливості їх функціонування. Світовий досвід.

Тема 9. Відпочинок та розваги в індустрії гостинності.

Еволюція рекреаційної середи. Географічне знаходження парків та заповідників України, їх характеристика та значення для туристської галузі. Державна програма захисту національних парків та заповідників. Проблеми та перспективи розвитку туризму по старовинним замкам України.

Змістовий модуль 4. Виставкова діяльність та трудові ресурси в гостинності.

Тема 10. Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими ресурсами.

Світовий досвід проведення конференцій у готелях. Організаційна структура проведення конференцій. Типи заходів. Організація конференцій та зборів. Методика та порядок проведення презентацій, виставок.

Тема 11. Дисципліна праці в сфері гостинності.

Види співбесід при наймі. Структура посадових інструкцій. Система мотивації персоналу. Принципи управління мотивацією. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення.

7. План вивчення навчальної дисципліни 3 семестр

| № тижня | Назва теми | Форми організації навчання | Кількість годин |
|----------------|--|-----------------------------------|------------------------|
| 1 | Становлення та розвиток індустрії гостинності. | лекція | 2 |
| | Становлення та розвиток індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 2 | Становлення та розвиток індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 2 | Становлення та розвиток індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 3 | Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів. | лекція | 2 |

| | | | |
|----|--|-------------|---|
| 3 | Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів | Лабораторне | 2 |
| 4 | Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів. | Лабораторне | 2 |
| 4 | Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів. | Лабораторне | 2 |
| 5 | Управління службою харчування та напоїв. | лекція | 2 |
| | Управління службою харчування та напоїв. | Лабораторне | 2 |
| 6 | Управління службою харчування та напоїв. | Лабораторне | 2 |
| 6 | Управління службою харчування та напоїв. | Лабораторне | 2 |
| 7 | Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів. | лекція | 2 |
| | Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів. | Лабораторне | 2 |
| 8 | Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів. | Лабораторне | 2 |
| 8 | Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів. | Лабораторне | 2 |
| 9 | Транспортне забезпечення туристів. | лекція | 2 |
| | Транспортне забезпечення туристів. | Лабораторне | 2 |
| 10 | Транспортне забезпечення туристів. | Лабораторне | 2 |
| 10 | Транспортне забезпечення туристів. | Лабораторне | 2 |
| 11 | Сучасні інформаційні технології в гостинності. | лекція | 2 |
| | Сучасні інформаційні технології в гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 12 | Сучасні інформаційні технології в гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 12 | Сучасні інформаційні технології в гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 13 | Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. | лекція | 2 |
| | Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 14 | Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 14 | Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 15 | Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 15 | Підсумковий модульний контроль | пк залік | 2 |

План вивчення навчальної дисципліни 4 семестр

| № тижня | Назва теми | Форми організації навчання | Кількість годин |
|---------|--|----------------------------|-----------------|
| 1 | Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг. | Лабораторне | 2 |
| 1 | Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг. | Лабораторне | 2 |
| 2 | Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг. | Лабораторне | 2 |
| 3 | Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг. | Лабораторне | 2 |
| 4 | Відпочинок та розваги в індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 4 | Відпочинок та розваги в індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 5 | Відпочинок та розваги в індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 6 | Відпочинок та розваги в індустрії гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 7 | Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими ресурсами. | Лабораторне | 2 |
| 7 | Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими ресурсами. | Лабораторне | 2 |
| 8 | Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими ресурсами. | Лабораторне | 2 |
| 9 | Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими ресурсами. | Лабораторне | 2 |

| | | | |
|----|---------------------------------------|---------------|---|
| 9 | Дисципліна праці в сфері гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 10 | Дисципліна праці в сфері гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 10 | Дисципліна праці в сфері гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 11 | Дисципліна праці в сфері гостинності. | Лабораторне | 2 |
| 11 | Підсумковий модульний контроль | пк екзамен | 2 |

8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до лабораторних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та екзамену.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує: - опитування студентів під час лабораторних занять, перевірку робочих конспектів; - залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань; - проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до екзамену, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

| Питання | Діяльність студентів | Термін виконання |
|--|---|----------------------|
| Тема 1. Становлення та розвиток індустрії гостинності. | | |
| 1. Вплив індустрії гостинності на туризм. 2. Визначення та сутність ринку послуг гостинності. 3. Еволюція індустрії гостинності. 4. Розвиток індустрії гостинності з часів Давнього Риму до сучасності. 5. Приклад зарубіжного досвіду в індустрії гостинності. 6. Сутність сучасної гостинності. 7. Традиції гостинності. | Конспект теми, реферат, усна доповідь | вересень 10 годин |
| Тема 2. Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів. | | |
| 1. Етапи історичного розвитку готельної індустрії. 2. Конкуренція в готельному бізнесі. 3. Лідери сучасних готельних технологій. 4. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. 5. Системи класифікації в світовій практиці. 6. Готелі тривалого обслуговування туристів. | Конспект теми, реферат, усна доповідь Зробити глосарій. | вересень 10 годин |
| Тема 3. Управління службою харчування та напоїв. | | |
| 1. Склад підрозділів служби харчування та напоїв. 2. Посадові інструкції працівників служби харчування та напоїв. | Повторення та обговорення теоретичного | жовтень 10 годин |

| | | |
|---|--|----------------------|
| 3. Організаційна структура обслуговування масових заходів. 4. Посадові інструкції обслуговуючого персоналу. 5. Ефективність готельних барів. 6. Обслуговування в номерах. | матеріалу з даної теми. Зробити глосарій. | |
| Тема 4. Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів. | | |
| 1. Особливості організації харчування в тавернах, трактирах, кав'ярнях. 2. Ресторани Європи та Америки XX ст.: національна кухня, традиції обслуговування. 3. Відкриття перших закусочних, елітарних ресторанів. 4. Світовий ресторанний бізнес, тенденції його розвитку. 5. Ресторани при готелях як засіб популяризації готельного закладу. 6. Сучасний стан ресторанного бізнесу в Україні. | Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Доповідь на обрану тему. | жовтень 12 годин |
| Тема 5. Транспортне забезпечення туристів. | | |
| 1. Розвиток транспорту, як складової частини інфраструктури гостинності. 2. Класифікація транспортних засобів. 3. Основні перевізники туристів до місць відпочинку. 4. Розвиток сучасних транспортних систем. | Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. глосарій. | листопад 13 годин |
| Тема 6. Сучасні інформаційні технології в гостинності. | | |
| 1. Сучасні системи бронювання в індустрії гостинності. 2. Автоматизація готельного та ресторанного господарства. 3. Інформаційні технології в сучасному управлінні готельного та ресторанного бізнесу. | Конспект теми, реферат, усна доповідь | листопад 14 годин |
| Тема 7. Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. | | |
| 1. Франчайзинг в індустрії гостинності. 2. 20 самих великих готельних ланцюгів. 3. Система таймшер та готельні консорціуми. 4. Світові готельні мережі в Україні. 5. Переваги та недоліки готельних мереж. | 1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми. 2. Короткий глосарій з тематики занотувати або демонструвати при відповідях знання термінів. | листопад 14 годин |
| Тема 8. Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг. | | |
| 1. Історія виникнення азартних ігор. 2. Гральний бізнес і готельне господарство. 3. Готелі, які спеціалізуються на азартних іграх. 4. Готелі-казино, особливості їх функціонування. 5. Світовий досвід | Конспект теми, реферат, усна доповідь | лютий 13 годин |
| Тема 9. Відпочинок та розваги в індустрії гостинності. | | |
| 1. Еволюція рекреаційної середи. 2. Географічне знаходження парків та заповідників України, їх характеристика та значення для туристської галузі. 3. Державна програма захисту національних парків та заповідників. 4. Проблеми та перспективи розвитку туризму по старовинним замкам України. | Конспект теми, реферат, усна доповідь | лютий 14 годин |
| Тема 10. Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими | | |

| | | |
|--|--|----------------------|
| ресурсами. | | |
| 1. Світовий досвід проведення конференцій у готелях. 2. Організаційна структура проведення конференції. 3. Типи заходів. 4. Організація конференцій та зборів. 5. Методика та порядок проведення презентацій, виставок. | 1. Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. 2. Доповідь на обрану тему. | березень 13 годин |
| Тема 11. Дисципліна праці в сфері гостинності. | | |
| 1. Види співбесід при наймі. 2. Структура посадових інструкцій. 3. Система мотивації персоналу. 4. Принципи управління мотивацією. 5. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. 6. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення. | 1. Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. 2. Доповідь на обрану тему. | квітень 13 годин |

Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на лабораторному занятті за наступними напрямками:

1. Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів.

За якими критеріями встановлюється категорія готелю?

Класифікація підприємств індустрії гостинності та їх характеристика.

Що таке готельні послуги? Їх характеристика.

Культура обслуговування та якість послуг в готельному бізнесі.

Коротка характеристика основних видів готелів.

2. Індустрія азартних ігор, як частина індустрії розваг.

Різні види діяльності, які пов'язані з азартними іграми.

Зв'язок між азартними іграми та іншими структурними галузями гостинності.

Що таке Джанкет-туризм, його особливості

Позитивні та негативні фактори ігрового бізнесу.

3. Відпочинок та розваги в індустрії гостинності.

Планування розважальних заходів.

Виставки, ярмарки та туристичні салони – організація та проведення.

Національні парки України, їх короткий опис.

«Українські замки» – історія Олеського та Подгорецького замків.

Анімаційні послуги тематичних парків.

Консультативна допомога студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
 - відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 236-468-8428 (один раз на 2 тижні);
 - листування за допомогою електронної пошти svetlanazuravleva71@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня);
 - відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік, екзамен).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –A, B, C, D, E, FX, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.**Ведення опорного конспекту лекції:**

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо.

Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни «Технологія гостинності» дає студенту можливість отримати взагалі до **8 балів** у першому змістовному модулі та **9 балів** у другому змістовному модулі (по **3 бала** максимум за одне лекційне заняття).

Робота на лабораторних заняттях:

1. Студент повинен розуміти зміст виконаної роботи (знати визначення понять, вміти пояснити значення і сенс будь-якого терміну, використовуваного в роботі і т.п.).
2. У процесі підготовки і виконання лабораторної роботи студент може користуватися консультаціями викладача.
3. Наявність конспекту лекцій на лабораторній роботі обов'язково!
4. У години занять за розкладом перевіряється і захищається тільки та робота, яка передбачена календарним планом.
5. Студент має право на доопрацювання роботи (за вказівками викладача) терміном не більше тижня без зниження балу.
6. За несвоєчасну здачу лабораторної роботи вихідний бал знижується на 20% щотижня.
7. Забороняється пред'являти для перевірки більше двох незарахована робіт (за винятком випадків тривалої хвороби студента, підтвердженої документально).
8. Загальне правило – протягом тижня перевіряється тільки одна робота.
9. У разі пропуску занять або недопуску до захисту, перевірка і захист лабораторної роботи здійснюється під час, що визначається викладачем.
10. Загальний бал за лабораторну роботу складається з балів, отриманих за захист, при обліку прострочень і виправлень.

Критерії оцінки лабораторних робіт:

ВБ – вихідний бал – для кожної лабораторної роботи може бути свій (в залежності від складності).

| Бал | Критерії оцінки |
|--------|---|
| ВБ*0,1 | Робота виконана повністю. Робота без захисту. |
| ВБ*0,2 | Робота виконана повністю. Студент не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи грубі помилки, відчуває труднощі у формулюванні власних суджень, нездатний відповісти на додаткові питання. |
| ВБ*0,4 | Робота виконана повністю. Студент практично не володіє теоретичним матеріалом, |

| | |
|--------|---|
| | допускаючи помилки по суті розглянутих (обговорюваних) питань, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, припускається помилок при відповіді на додаткові питання. |
| ВБ*0,6 | Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом на мінімально допустимому рівні, відсутні помилки при описі теорії, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, допускаючи незначні помилки на додаткові питання. |
| ВБ*0,8 | Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, допускаючи незначні помилки на додаткові питання. |
| ВБ | Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, представляє повні і розгорнуті відповіді на додаткові питання. |

Розподіл ВБ для лабораторних робіт (бали).

| | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Лаб. зан. 1 | Лаб. зан. 2 | Лаб. зан. 3 | Лаб. зан. 4 | Лаб. зан. 5 | Лаб. зан. 6 | Лаб. зан. 7 | Лаб. зан. 8 | Лаб. зан. 9 | Лаб. зан. 10 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Лаб. зан. 11 | Лаб. зан. 12 | Лаб. зан. 13 | Лаб. зан. 14 | Лаб. зан. 15 | Лаб. зан. 16 | Лаб. зан. 17 | Лаб. зан. 18 | Лаб. зан. 19 | Лаб. зан. 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Лаб. зан. 21 | Лаб. зан. 22 | Лаб. зан. 23 | Лаб. зан. 24 | Лаб. зан. 25 | Лаб. зан. 26 | Лаб. зан. 27 | Лаб. зан. 28 | Лаб. зан. 29 | Лаб. зан. 30 |
| 5 | 5 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Лаб. зан. 31 | Лаб. зан. 32 | Лаб. зан. 33 | Лаб. зан. 34 | Лаб. зан. 35 | Лаб. зан. 36 | Лаб. зан. 37 | Лаб. зан. 38 | | |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | |

Якщо наприкінці модулі студент отримав кількість балів з десятию долею – проводиться округлення за математичними принципами.

Виконання та захист лабораторної роботи здійснюється на поточному тижні після лекції за темою та протягом наступного, тобто до наступної лекції.

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання в 1, 2, 3 та 4 модулі надає студенту можливість отримати максимум **20** додаткових балів в 1 та 2 модулі, **10 балів** в третьому модулі і четвертому модулі. Захист відбувається на останній парі в модулі, або в консультативні роботи викладача.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| 20-16 | Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність |
| 15-11 | Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер. |
| 10-6 | Робота має самостійний характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність. |
| 5-3 | Робота не має самостійного характеру, містить хибні та неаргументовані висновки, не враховані зміни поточного законодавства; робота містить протиріччя, відсутня достатня аргументація висновків та завершеність у них. |
| 2-1 | Робота не має самостійного характеру; в роботі відсутні висновки; не відповідає вимогам що пред'являються до оформлення відповідного виду робіт. |
| 0 | Індивідуальна робота не виконана |

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів).

В структурі навчання виділяють 4 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум у першому модулі **12 балів**

(по **1 балу** за кожну правильну відповідь за питання тесту) у другому модулі **21 бал** (по **3 бали** за кожну правильну відповідь ускладненого питання тесту) у третьому та четвертому модулі **10 балів** (по **1 балу** за кожну правильну відповідь за питання тесту).

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати завдання до індивідуальні завдання роботи, що пропонуються в робочій програмі.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

| 1 модуль (максимум балів) | | 2 модуль (максимум балів) | |
|---------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|
| Лекції | 8 (4 лекції*2 бали) | Лекції | 9 (3 лекції*3 бали) |
| Лабораторні | 60 (12 лаб.зан*5) | Лабораторні | 50 (10 лаб.зан*5) |
| Самостійна робота/ІДЗ | 20 | Самостійна робота/ІДЗ | 20 |
| Контрольна робота | 12 | Контрольна робота | 21 |
| Всього | 100 | Всього | 100 |
| 3 модуль (максимум балів) | | 4 модуль (максимум балів) | |
| Лекції | – | Лекції | – |
| Лабораторні | 80 (8 лаб.зан*10) | Лабораторні | 80 (8 лаб.зан*10) |
| Самостійна робота/ІДЗ | 10 | Самостійна робота | 10 |
| Контрольна робота | 10 | Контрольна робота | 10 |
| Всього | 100 | Всього | 100 |

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти усно.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЗАЛІКУ:

1. Два питання потребують короткої відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 30 балів за кожне питання).

30-27 балів отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

26-23 балів отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

22-18 балів отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

17-0 балів отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | визначення |
|--|-------------|-------------------------------|--|
| | | для заліку | |
| 90 – 100 | A | Зараховано | відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому. |
| 85-89 | B | | дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє |

| | | | |
|-------|----|---|--|
| | | | самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому. |
| 75-84 | C | | добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю. |
| 70-74 | D | | задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав. |
| 60-69 | E | | достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому. |
| 35-59 | FX | не зараховано з можливістю повторного складання | незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому. |
| 1-34 | F | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю. |

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на іспит

| Рівень знань | Оцінка за 100-бальною шкалою | Критерії оцінювання відповіді |
|------------------|------------------------------|--|
| Відмінний рівень | 90 – 100 | Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми. |

| | | |
|----------------------|---------|--|
| Добрий рівень | 75 – 89 | Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання; |
| Задовільний рівень | 60 – 74 | Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання; |
| Незадовільний рівень | 0 – 59 | Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною. |

В залежності від кількості допущених помилок викладач вирішує питання щодо оцінки з кожного питання в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

Бали отримані студентом за 2 модулі (середнє арифметичне) та бали за екзамен підсумовуються та вираховується середнє арифметичне.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (лабораторних) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | визначення |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену | |
| 90 – 100 | A | відмінно | відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок |
| 85-89 | B | добре | дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками |
| 75-84 | C | | добре – в цілому правильне виконання, але з помилками |
| 70-74 | D | задовільно | задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків |
| 60-69 | E | | достатньо - виконання задовільняє мінімальні критерії |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати |

| | | | |
|--|---|--|--|
| 1-34 | Ф | незадовільно з обов'язковим повторним курсом | незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу |
| 10 Політика курсу | | | |
| <p>Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – не запізнюватися на заняття; – не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку; – самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття; – системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою; – конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях; – брати активну участь у навчальному процесі; – своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи; – відключити мобільний телефон під час занять; – бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів; – участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль); – будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка». <p>Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».</p> | | | |